

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
FEBRERO DE 2020**

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:

Yamile Portilla Castellanos
yamile.portilla@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4504-3401
Oficina de Atención al Ciudadano

Revisó:

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4500
Oficina de Atención al Ciudadano

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN EL IDARTES DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2020

ENCUESTAS PRESENCIALES

Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio. **Estas encuestas se implementaron en el punto de atención al ciudadano de la nueva Cinemateca de Bogotá. El punto de atención al ciudadano de la sede central no presentó encuestas debido a que se está adaptando un mecanismo digital para la recepción de este proceso. El punto ubicado en el CREA Castilla se encuentra cerrado.**

El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que genera en los ciudadanos nuestra atención.

Encuestas de satisfacción presenciales febrero de 2020

Total encuestas	Total
Presenciales	10

ENCUESTAS PRESENCIALES

Respecto a cada una de las preguntas contenidas en esta encuesta, se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados dada la percepción ciudadana. El compromiso institucional es el mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los ciudadanos, con el fin de evaluar y mejorar los mecanismos de atención, así como los niveles de satisfacción.

De las 10 personas encuestadas para el mes de febrero el 100% acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes.

Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

La atención a su requerimiento, trámite o solicitud de servicio fue:

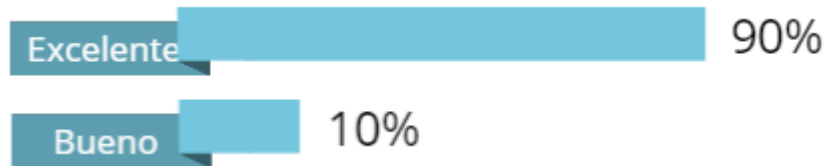
Respuestas	Febrero
Excelente	10
Buena	0
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	10



Del cuadro anterior tenemos que el 100% de las encuestas representados en 10 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes.

El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:

Respuestas	Febrero
Excelente	9
Buena	1
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	10



El 90% de los encuestados representados por 9 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes y el 10% representados por 1 ciudadanos lo califican como bueno.

En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

La calidad del servicio prestado fue:



Frente a la calidad del servicio percibido, 10 ciudadanos encuestados representados con el 100% la califican como excelente.

El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:



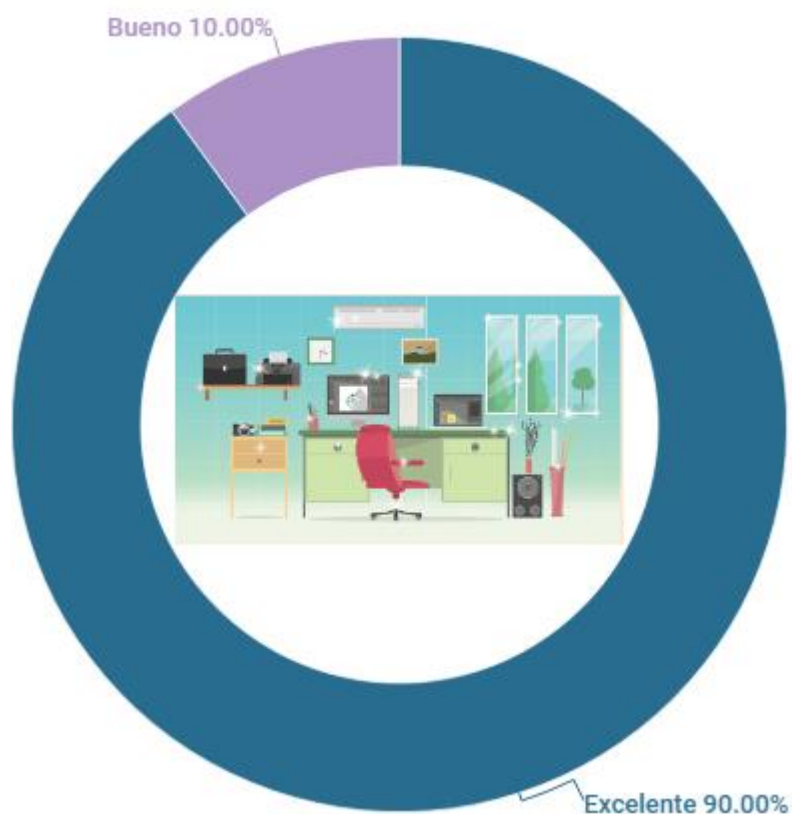
El 90% de los encuestados con 9 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que les atendió y el 10% con 1 ciudadano, como bueno.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



La actitud y disposición del personal que atendió a los ciudadanos encuestados recibió 10 calificaciones como excelente sumando el 100% de las respuestas obtenidas.

Las instalaciones para la prestación del servicio son:



El 90% de los encuestados con 9 ciudadanos califican como excelente las instalaciones y el 10% con 1 ciudadano la califican como buena.

El orden y aseo de las instalaciones es:

Excelente 100.00%



El 100% de los encuestados con 10 ciudadanos, califican el orden y aseo como excelente.

El horario de atención al público es:

Excelente 100.00%



El 100% de los encuestados con 10 ciudadanos califican como excelente el horario de atención.

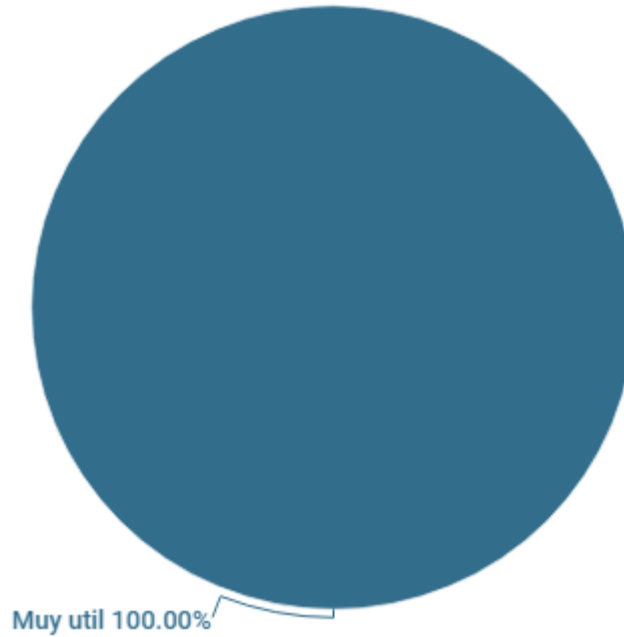
¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?



● Muy probable ● Probable

El 90% de los encuestados representados por 9 ciudadanos, lo considera **muy probable** y el 10% representado en 1 ciudadano lo considera **probable**

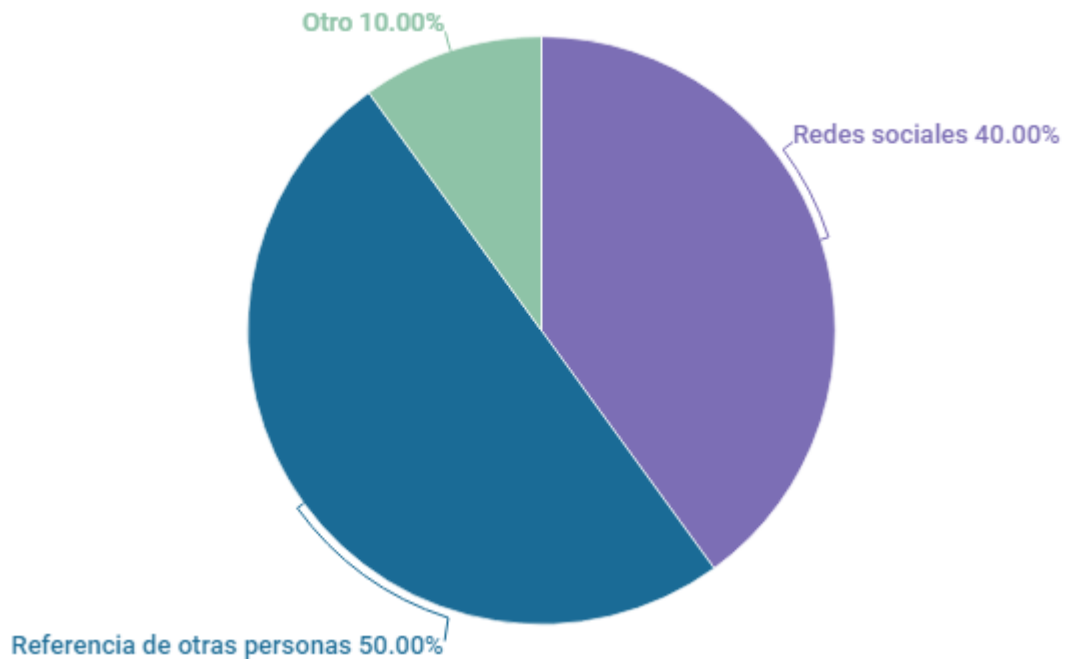
¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?



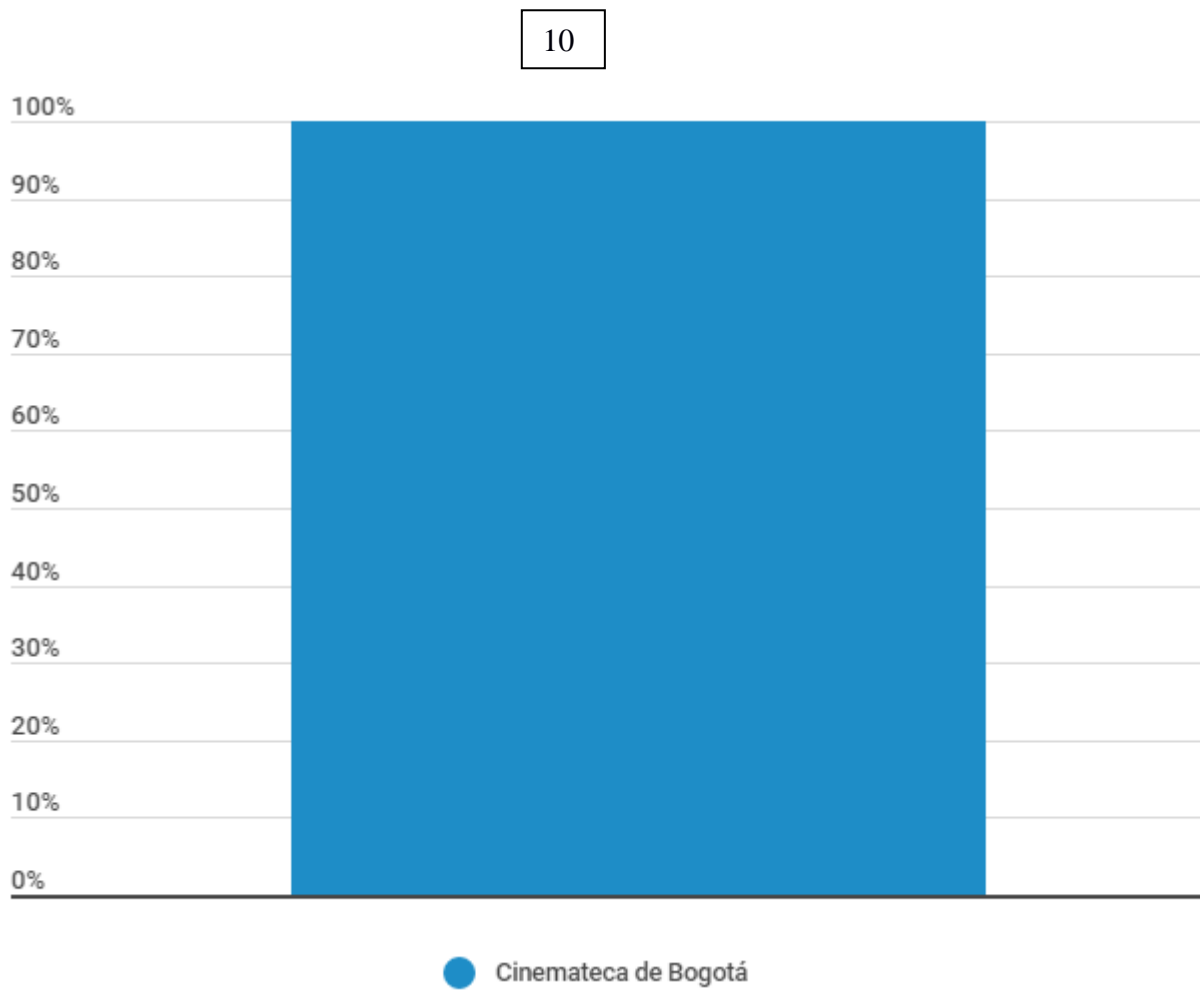
El 100% de los encuestados representados por 10 ciudadanos, considera **muy útil** el servicio recibido.

Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos	10
--	-----------

¿A través de qué medio se enteró de nuestros servicios?



Número de encuestas por sede



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE FEBRERO DEL 2020

ENCUESTAS VIRTUALES

Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción virtuales a los ciudadanos que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información relativas al servicio. Estas encuestas se implementaron tanto en la página web de la entidad, como a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios, y se estableció como protocolo que, al finalizar el servicio de atención vía chat institucional, se comparta el link a los ciudadanos.

El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que les genera a nuestros usuarios la atención.

Encuestas de satisfacción virtuales febrero de 2020 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	26

ENCUESTAS VIRTUALES

Respecto a las preguntas contenidas en la encuesta a continuación se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados dada la percepción ciudadana. El compromiso institucional es el mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los ciudadanos, con el fin de evaluar y de mejorar los mecanismos de atención y los niveles de satisfacción de las diferentes solicitudes realizadas por los canales virtuales de atención.

¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



El 58% representado en 15 ciudadanos indican que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del a través del Sistema distrital de quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha y el 42% representado por 11 ciudadanos fue atendido por el chat.

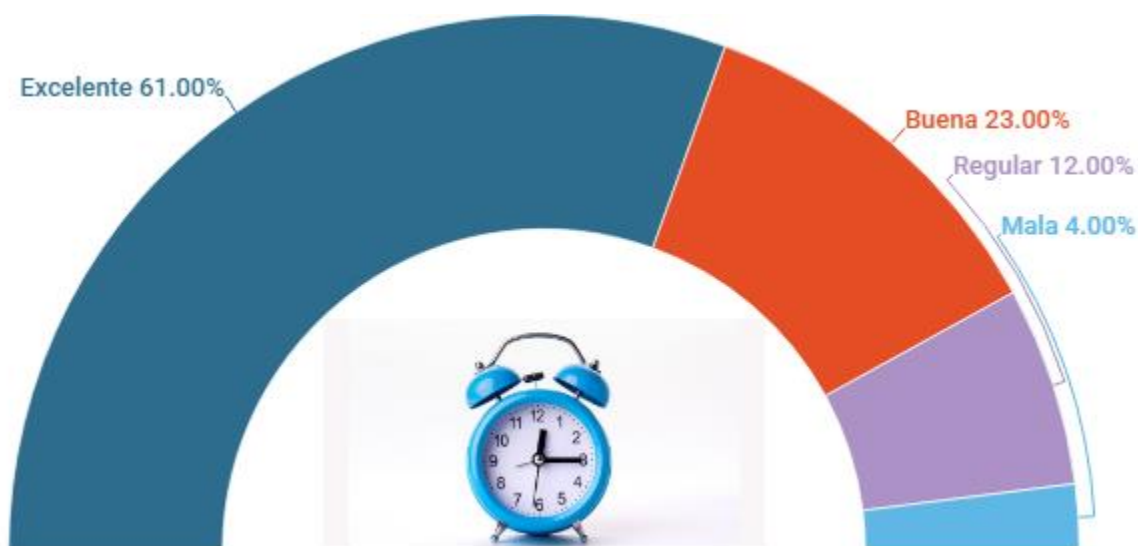
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe

La atención a su requerimiento, trámite o solicitud de servicio fue:



El 58% de los encuestados equivalentes a 15 ciudadanos, evalúa como **excelente** la atención a sus solicitudes, el 31 % con 8 ciudadanos califica como **buena**, el 7% con 2 ciudadanos la califican como **regular** y el 4% con 1 ciudadano la califica como **mala**.

El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:



El 61% de los encuestados representados por 16 ciudadanos, califican como **excelente** el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 23% con 6 ciudadanos califican como **bueno**, el 12% con 3 ciudadanos califican el servicio como **regular** y el 4% con un ciudadano lo califican como **malo**.

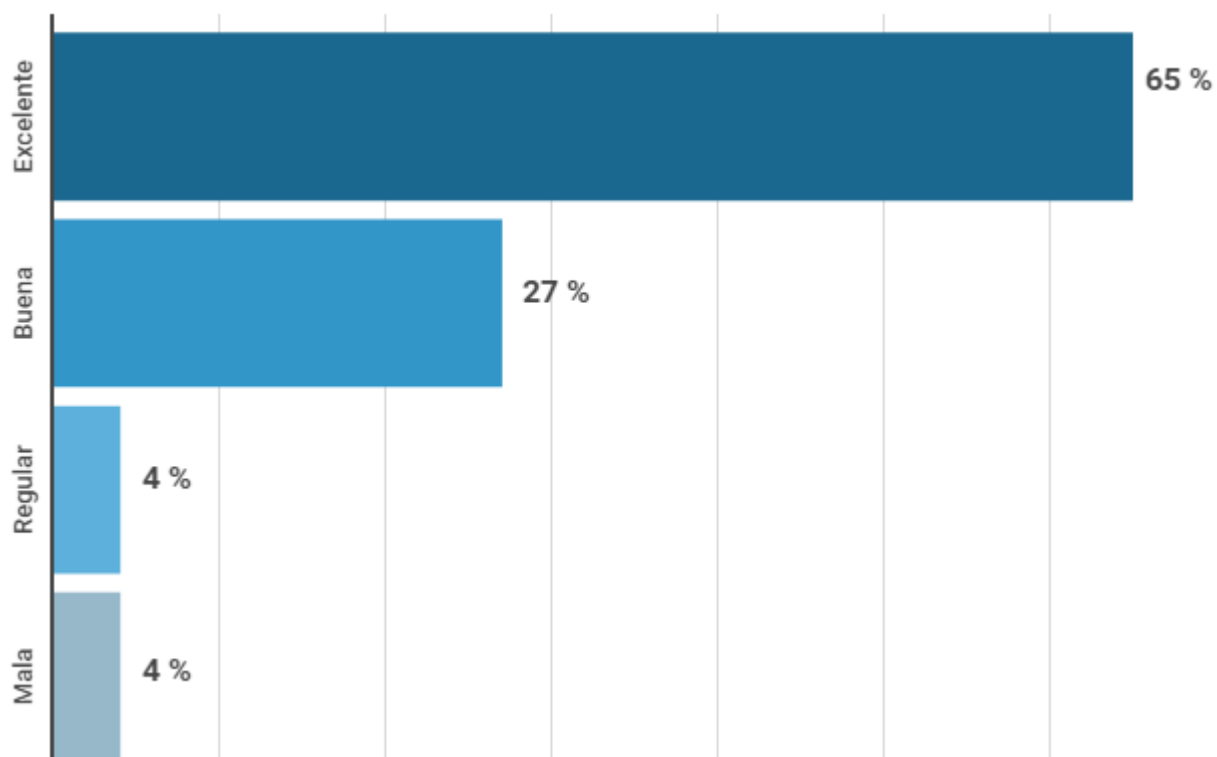


En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos:

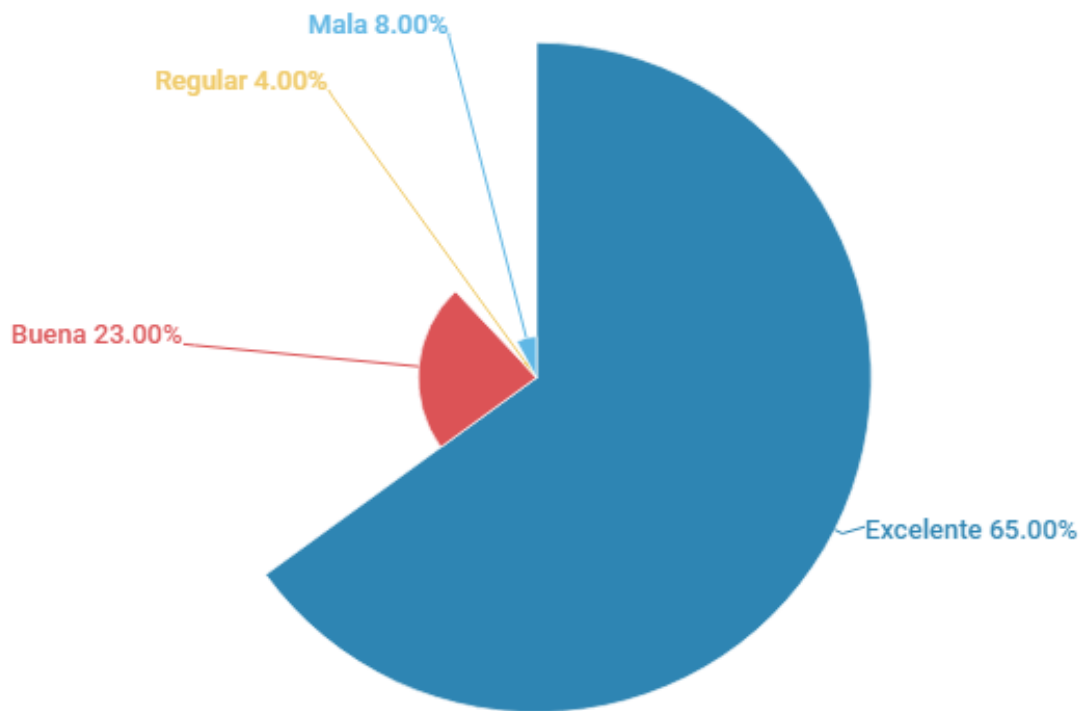
La calidad del servicio prestado fue:

Respecto a la calidad del servicio recibido, el 65% de los encuestados representados en 17 ciudadanos la calificaron como **excelente**, el 27% con 7 ciudadanos la calificaron como **buena**, el 4% con 1 ciudadano como **regular** y el 4% con 1 ciudadano lo califican como **malo**.



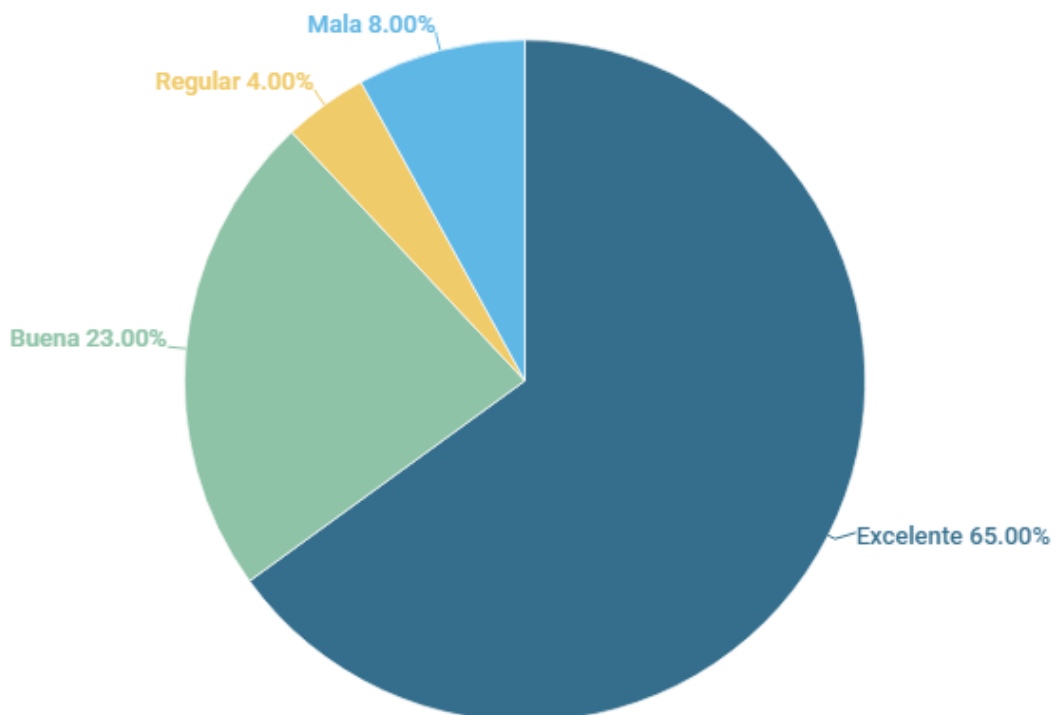
El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:

El 65% de los encuestados, representados por 17 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió, el 23% con 6 ciudadanos lo califican como **bueno**, el 4 % con 1 como regular y el 8% con 2 ciudadanos lo califican como **malo**.



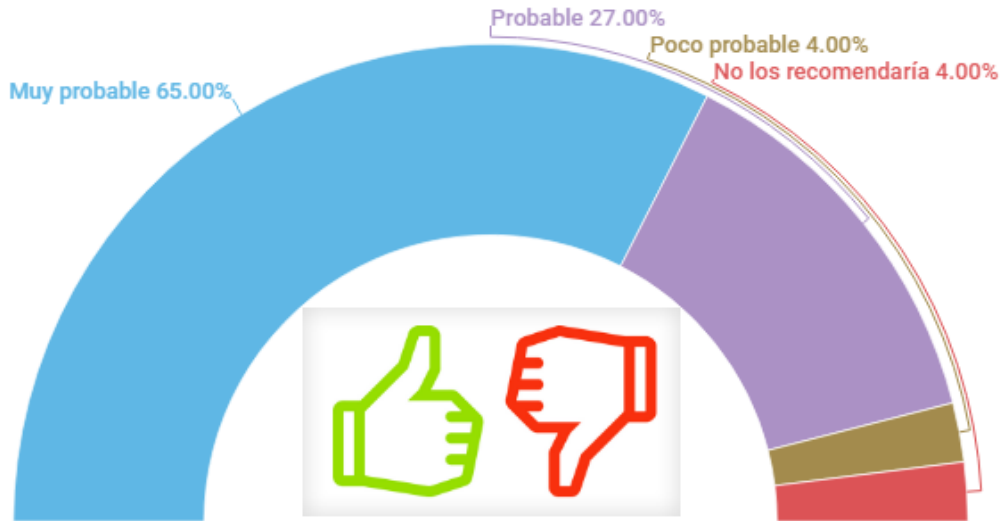
La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

El 65% de los encuestados representados con 17 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 23% con 6 ciudadanos la calificaron como **buena**, el 4% con 1 ciudadano como **regular** y el 8% con 2 ciudadanos como **mala**.



¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?

El 65% de los encuestados representados por 17 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 27% con 7 ciudadanos lo considera **probable**, el 4% con 1 ciudadano lo considera **poco probable** y el 4% con 1 ciudadano **no los recomendaría**

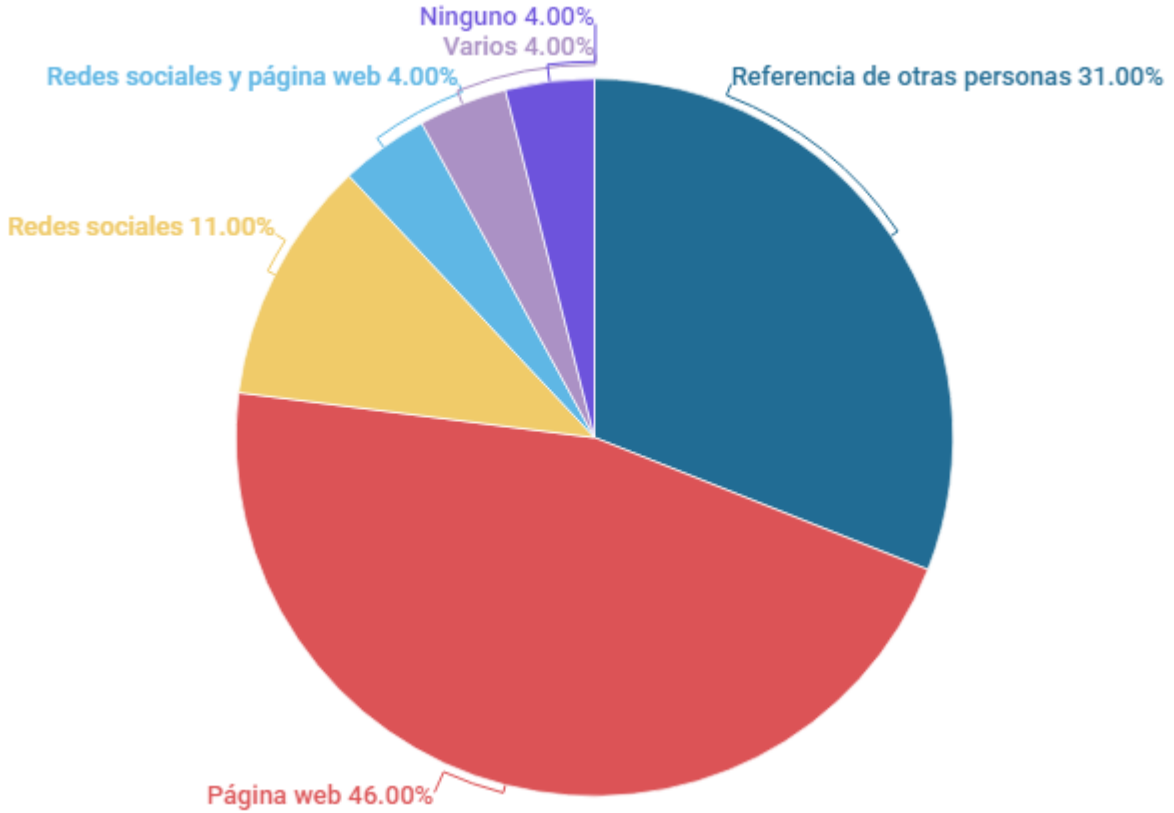


¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?

El 77% de los encuestados representados por 20 ciudadanos, lo considera **muy útil**, el 15% con 4 ciudadanos lo considera **moderadamente útil**, el 4% con 1 ciudadano lo considera **poco útil** y el 4% con 1 ciudadano dice **nada útil**.



¿A través de qué medio se enteró de nuestros servicios?



Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos	7
--	----------

Todos los correos se suscribieron para la Agenda Semana del Idartes.

Conclusiones

Los niveles de satisfacción del servicio a nivel presencial y virtual dan cuenta de una percepción favorable de la atención al ciudadano. En algunos casos se reciben calificaciones regulares del servicio; sin embargo, esto motiva a seguir mejorando nuestro servicio por los diferentes canales de atención.